DAFTAR ISI

Halaman

PENGESAHAN ii

PERNYATAAN iii

SURAT PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING iv

PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xix

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 11

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.4.1 Maksud Penelitian 12

1.4.2 Tujuan Penelitian 12

1.5 Kegunaan Penelitian 13

1.5.1 Kegunaan Praktis 13

1.5.2 Kegunaan Teoritis.....13

1.6 Lokasi Penelitian.....14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 16

2.1 Kajian Pustaka.....16

2.1.1 Jasa 16

2.1.2 Kualitas Pelayanan 19

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 19

2.1.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....20

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 22

2.1.3 Kepercayaan 24

2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....24

2.1.3.2 Jenis-jenis Kepercayaan Pelanggan.....26

2.1.3.3 Sifat-sifat Kepercayaan.....27

2.1.3.4 Alat Ukur Kepercayaan 28

2.1.4 Harga 29

2.1.4.1 Pengertian Kewajaran Harga 29

2.1.4.2 Alat Ukur Kewajaran Harga 30

2.1.5 Loyalitas Pelanggan 32

2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....32

2.1.5.2 Tahapan-tahapan Loyalitas Pelanggan 33

2.1.5.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan 35

2.1.6 Penelitian-penelitian Terdahulu 37

2.2 Kerangka Pemikiran 39

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel 41

2.2.1.1 Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan 41

2.2.1.2 Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Kewajaran Harga 42

2.2.1.3 Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan.....42

2.2.1.4 Keterkaitan Kepercayaan dengan Kewajaran Harga 42

2.2.1.5 Keterkaitan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan.....43

2.2.1.6 Keterkaitan Kewajaran Harga dengan Loyalitas 43

2.3 Hipotesis.....45

BAB III METODE PENELITIAN 46

3.1 Objek Penelitian 46

3.2 Metode Penelitian.....46

3.2.1 Operasional Variabel.....47

3.2.2 Jenis Data dan Sumber Data.....51

3.2.3.1 Jenis Data.....51

3.2.3.2 Sumber Data 51

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 52

3.2.5 Populasi dan Sampel 54

3.2.5.1 Populasi 54

3.2.5.1 Sampel 55

3.2.6 Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 57

3.2.6.1 Uji Validitas.....58

3.2.6.2 Uji Reabilitas 60

3.2.6.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....62

3.2.7 Metode Pengujian Data 64

3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif 64

3.2.8.1 Analisis Data Verifikatif.....68

3.2.8.1.1 Uji *Method Of Successive Interval* 68

3.2.8.1.2 Diagram Jalur dan Persamaan Struktural 69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....74

4.1 Hasil Penelitian 74

4.1.1 Profil Perusahaan.....74

4.1.2 Uraian Tugas 76

4.1.3 Karakteristik Responden 78

4.2 Pembahasan.....82

4.2.1 Analisis Deskriptif.....82

4.2.1.1 Kualitas Pelayanan Cinderella School of English for Children Bandung 82

4.2.1.1.1 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kinerja dan Harapan Kualitas Pelayanan Cinderella School of English for Children Bandung 82

4.2.1.1.2 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan 95

4.2.1.1.3 Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja (*Importance Performance Analysis*) 98

4.2.1.2 Kepercayaan Cinderella School of English for Children Bandung.....104

4.2.1.3 Kewajaran Harga Cinderella School of English for Children Bandung 108

4.2.1.4 Loyalitas Pelanggan Cinderella School of English for Children Bandung 109

4.2.2 Analisis Verifikatif.....111

4.2.2.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan, Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kewajaran Harga, dan Hubungan antara Kepercayaan dengan Kewajaran Harga 112

4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan baik secara Simultan maupun Parsial 114

4.2.2.3 Uji Hipotesis 116

4.2.2.4 Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 125

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 130

5.1 Kesimpulan.....130

5.2 Saran.....133

DAFTAR PUSTAKA.....136

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 139

LAMPIRAN